PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	N° 442

Isla de Maipo, 28 de Noviembre 2023

Antecedentes del Reclamo:

Cliente:	SPAK
Fecha reclamo:	14/11/2023
Fecha recepción:	14/11/2023
N° reclamo del cliente:	N/A
Producto:	Almidón AM
Batch:	202311021500
Cantidad:	2000 kilos
Formato:	Bolsas x 25 kilos
Cantidad devuelta:	Sin Devolución

Motivo:

- Cliente indica que el producto es recepcionado con CoA de lote equivocado. CoA enviado corresponde a 202310021500.

Análisis del Reclamo:

1.- Al revisar los antecedentes enviados se verifica que el lote involucrado corresponde a (se copia CoA de liberación):

Fecha despacho	**Cantidad**	**Lote**
14/11/2023	2.000 Kilos	202311021500

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	N° 442

PROMAIZ

CERTIFICADO DE CALIDAD
ALMIDON (AM) MOLDEO 25 KG

PRODUCTO	ALMIDON (AM) MOLDEO 25 KG			**CLIENTE**	RIVERA Y CIA LTDA
LOTE	202311021500	**LOTE DE ORIGEN**	32083457		
				CANTIDAD	2.000,00
FECHA DESPACHO	14/11/2023			**Nº GUIA**	13.567

Especificaciones Físico Químico	Mínimo	Máximo	Resultados
Residuos No-Solubles, n/50g	-	10,00	**6,00**
Ph	4,80	6,00	**5,60**
Sulfitos (mg/kg) (expresados como SO2)	-	80,00	**19,00**
Humedad	-	14,00	**12,01**
Cenizas	-	0,50	**0,10**
Aceite (%)	0,15	0,30	**0,30**

Especificaciones Microbiológicas	Mínimo	Máximo	Resultados
Hongos y levaduras (ufc/g)	-	400	**<10**
Salmonella sp (P/A,25g)	-	Ausencia	**Ausente**
Recuento Total (ufc/g)	-	5000	**40**
Escherichia Coli (ufc/g)	-	<10	**<10**
Coliformes Totales (ufc/g)	-	<10	**<10**

Parámetros Organolépticos	Especificaciones	Resultados
Apariencia y Textura	Polvo fino, sin impurezas, granulometría uniforme	**Cumple**
Sabor	Característico	**Cumple**
Olor	Característico	**Cumple**
Color Visual	Blanco	**Cumple**

Marta Garcia Garrido
Jefe Control de Calidad
PROMAIZ S.A.

LABORATORIO CONTROL DE CALIDAD Promaiz S.A. PROMAIZ S.A.

Fecha Elaboración: 02/11/2023

Fecha Vencimiento: 02/11/2024

2.- Por error, al momento del despacho, se envió CoA del lote 202310021500 y ese documento es el que recibe el cliente.

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	N° 442

Acción correctiva inmediata:

- Se recibe correo de reclamo y en forma inmediata, vía correo electrónico, se envía CoA de lote despachado.
- Se revisa proceso de despacho y se reitera al personal de logística lo importante del proceso despacho ya que un error en sus tareas repercute en forma directa con el cliente.

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Extremar cuidados durante el proceso de tanto por la integridad del producto como por la documentación que debe acompañar al despacho.



Marta García Garrido

Jefe Control de Calidad

